

Gestion des Réclamations & Transformation des Clients Insatisfaits en Ambassadeurs

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-reclamations-transformation-des-clients-insatisfaits-en-ambassadeurs

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU63

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux stratégiques de la gestion des réclamations clients.
- Identifier les causes principales d’insatisfaction et les attentes des clients.
- Développer des compétences en communication, écoute active et résolution des conflits.
- Maîtriser les étapes d’un processus efficace de traitement des réclamations.
- Transformer les situations négatives en opportunités de fidélisation.
- Mettre en œuvre des techniques de récupération de service pour reconquérir les clients.
- Utiliser les outils CRM et digitaux pour améliorer la gestion des interactions clients.
- Exploiter les données de satisfaction pour améliorer continuellement les services.
- Développer des stratégies permettant de convertir les clients mécontents en ambassadeurs de marque.
- Renforcer durablement la satisfaction, la fidélité et la réputation de l’organisation.

POUR QUI ?

- Responsables relation client et expérience client
- Directeurs commerciaux et responsables marketing
- Responsables qualité et satisfaction clientèle
- Responsables hôteliers, touristiques et services d’accueil
- Agents de service client et centres de contact (Call Centers)
- Responsables CRM et community managers
- Commerciaux et chargés de clientèle
- Managers d’équipes opérationnelles
- Responsables des réclamations et du service après-vente
- Entrepreneurs et dirigeants souhaitant améliorer leur relation client
- Consultants en expérience client et transformation digitale
- Toute personne impliquée dans la gestion des interactions clients, l’amélioration de la qualité de service et la fidélisation de la clientèle.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Comprendre les causes et typologies des réclamations
- Rôle stratégique des réclamations dans l'amélioration du service
- Relation entre satisfaction client, fidélisation et réputation

2 / PSYCHOLOGIE DU CLIENT INSATISFAIT

- Comprendre les attentes, frustrations et émotions du client
- Gestion du stress et des situations conflictuelles
- Approche empathique et communication positive

3 / PROCESSUS PROFESSIONNEL DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Réception, enregistrement et qualification des réclamations
- Analyse des causes et recherche de solutions adaptées
- Suivi, clôture et mesure de satisfaction après résolution

4 / TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE GESTION DES CONFLITS

- Écoute active et reformulation
- Techniques de désamorçage des tensions
- Argumentation, négociation et recherche d'accord gagnant-gagnant

Afrique Formation

5 / TRANSFORMER UNE EXPÉRIENCE NÉGATIVE EN OPPORTUNITÉ

- Reconquête des clients insatisfaits
- Création d’un sentiment de confiance après incident
- Stratégies de récupération de service (Service Recovery)

6 / DIGITALISATION DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- CRM et plateformes de gestion des tickets clients
- Réseaux sociaux et e-réputation
- Intelligence artificielle et automatisation du traitement client

7 / ANALYSE DES DONNÉES CLIENTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Identification des causes récurrentes d’insatisfaction
- Analyse des tendances et indicateurs qualité
- Mise en place d’actions correctives et préventives

8 / CRÉER DES CLIENTS AMBASSADEURS

- Développer la confiance et l’attachement à la marque
- Encourager les recommandations et avis positifs
- Construire une communauté de clients fidèles

9 / MESURE DE LA SATISFACTION ET PERFORMANCE CLIENT

- Indicateurs CSAT, NPS et Customer Effort Score
- Évaluation de l’expérience client
- Tableaux de bord de suivi de la qualité de service

10 / ÉTUDES DE CAS ET PLAN D’ACTION RELATION CLIENT

- Analyse de situations réelles de réclamations clients
- Élaboration de procédures internes de gestion des plaintes

Afrique Formation

- Construction d’une stratégie visant à transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de l’entreprise

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 27 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés